



Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario



REGIONE DEL VENETO

PROGETTO SCENARI 2013/14

CUSTOMER SATISFACTION:

LA VALUTAZIONE DEGLI STUDENTI

L'OBIETTIVO: MONITORARE LA QUALITA'

Un aspetto rilevante del Progetto "Scenari" curato dal Centro Orientamento e Consulenza psicologica dell'azienda, e parte integrante di esso, è il considerare la soddisfazione e il senso di utilità percepite dai nostri utenti studenti. Nell'ottica dell'attenzione alla qualità dei servizi offerti, l'attività di monitoraggio della soddisfazione degli utenti non rappresenta infatti solo un momento di valutazione, ma si pone quale strumento per guidare l'attività di miglioramento continuo dei processi e dei servizi forniti.

Ai fini di valutare l'attività di orientamento viene presa in considerazione l'opinione dei partecipanti agli incontri collettivi e ai colloqui individuali. L'analisi dei dati, raccolti annualmente, consente di monitorare tale attività nelle sue diverse fasi, dando ascolto ai fruitori stessi del servizio.

Al termine del progetto, entro il mese di giugno, viene inoltre inviato ad ogni singolo Istituto scolastico un Report con i dati complessivi, e in forma anonima, sulle intenzioni di scelta espresse dagli studenti e sulla loro valutazione dell'iniziativa.

LA VALUTAZIONE DEI NOSTRI UTENTI STUDENTI

L'iniziativa "Scenari", nell'anno scolastico 2013/2014, ha coinvolto diversi istituti scolastici di Venezia, Mestre, San Donà con la partecipazione complessiva di **785 studenti**.

Il percorso orientativo oggetto di valutazione può essere così sinteticamente descritto:

- incontro collettivo iniziale, "Panoramica" condotto da un orientatore che si avvale del supporto di lucidi per informare gli studenti relativamente ai possibili percorsi di studio e di lavoro dopo la scuola superiore, nonché sui servizi per il Diritto allo Studio;
- una batteria di questionari di orientamento, inerenti le scelte future, gli interessi, le attitudini e gli stili personali di motivazione e fronteggiamento;
- colloquio individuale, in cui vengono discussi con lo studente i risultati del questionario e viene promossa la riflessione sulle personali aspirazioni future.

Al termine delle tre fasi, dopo aver seguito l'incontro di gruppo "Panoramica", compilato la batteria di questionari per l'orientamento e aver usufruito dei colloqui individuali con gli psicologi/orientatori presso il loro istituto scolastico, 519 studenti hanno compilato una scheda di gradimento.

Tabella n. 1: DATI RELATIVI ALL'ANNO SCOLASTICO 2013/2014

ANNO 2013/2014
785 studenti (incontro collettivo)
519 studenti (questionario/colloquio individuale)

LA SCHEDA DI VALUTAZIONE

Al termine del colloquio lo studente è invitato a compilare una scheda, in separata sede. Viene così rispettato il principio della riservatezza e garantito l'anonimato.

Il questionario di gradimento utilizzato è composto da 5 domande. Lo studente viene invitato a esprimere un'opinione utilizzando una scala a 5 punti (1: per nulla; 5: molto).

Le aree sottoposte a valutazione: la soddisfazione complessiva rispetto al percorso di orientamento seguito (l'incontro di gruppo, il questionario di orientamento e il colloquio individuale), l'utilità dell'iniziativa, l'interesse per il colloquio con lo psicologo-orientatore, l'interesse per gli argomenti trattati durante l'incontro collettivo e la chiarezza espositiva del relatore.

Inoltre, lo studente indica sulla scheda la classe e la scuola di provenienza, dati poi utili per riportare ai singoli istituti il livello di soddisfazione dei propri studenti.

I RISULTATI DELLA VALUTAZIONE

Chi sono i nostri studenti, in questo anno scolastico 2013-2014? Dai dati raccolti attraverso il questionario di orientamento, sappiamo che sono in maggior numero ragazze (per il 53,6%) e che appartengono ai licei, anche se la componente di istituti tecnici e professionali è comunque ampia, al 45,4.

Di seguito vengono riportati i risultati delle distribuzioni di frequenza espresse in percentuali

Grafico 1: *DISTRIBUZIONE DEGLI STUDENTI PER GENERE*

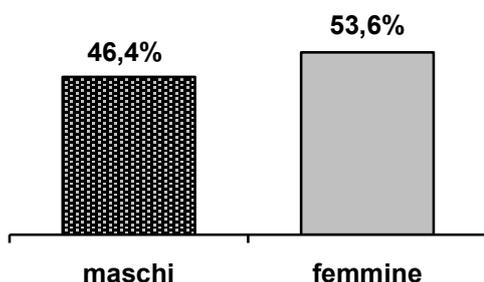
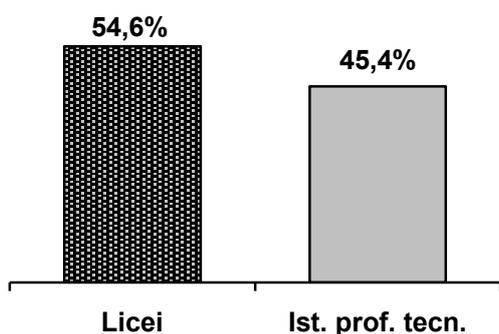


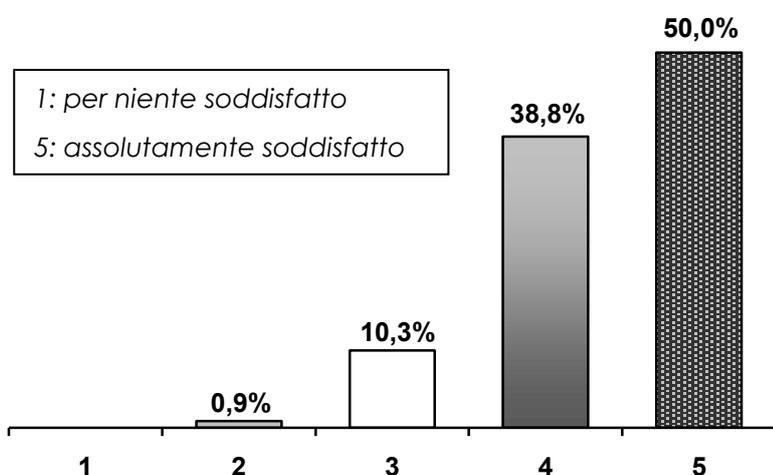
Grafico 2: *DISTRIBUZIONE DEGLI STUDENTI PER TIPO DI ISTITUTO*



	Percentuale
I.I.S.	17.3
i. t. commerciale	10.5
i. p. c.	7.5
i. p. i. a.	10.1
liceo linguistico	11.8
liceo delle sc. umane	5.1
liceo scientifico	37.7
Totale	100

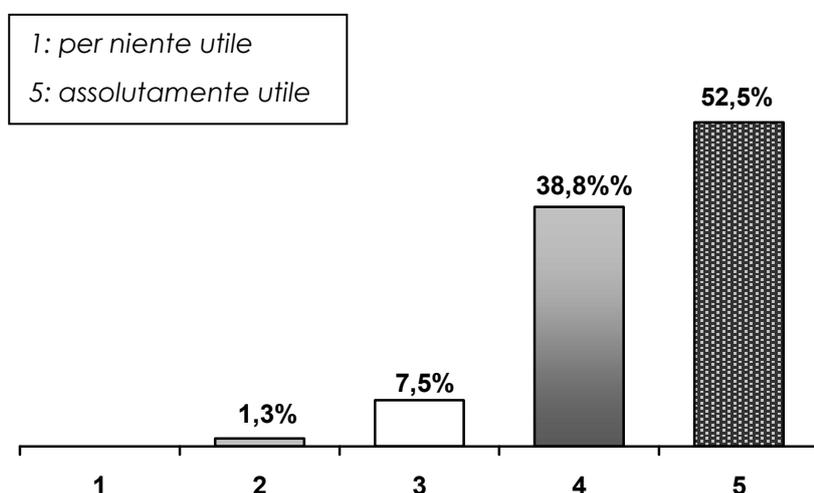
Come si può evincere dal grafico 2 e dalla tabella relativa, il “Progetto Scenari” dell’ESU raggiunge un’area della popolazione studentesca – quella rappresentata dagli istituti tecnici e professionali – di fatto di sovente non toccata dalle iniziative di orientamento attuate dalle Università, poiché ritenuta una fascia maggiormente indirizzata verso il lavoro. In realtà, le statistiche sulla provenienza delle immatricolazioni dimostrano come da anni sia proprio questo gruppo di studenti di ambito tecnico professionale a garantire l’incremento o la stabilizzazione del numero di iscritti all’Università. Il Progetto di orientamento dell’ESU, in questo contesto, spesso l’unico a raggiungere tale tipologia di istituti, acquista una particolare rilevanza anche ai fini della promozione degli studi universitari e del Diritto allo Studio stesso.

Grafico 3: SODDISFAZIONE DEL PERCORSO DI ORIENTAMENTO SEGUITO (INCONTRO DI GRUPPO, QUESTIONARIO, COLLOQUIO)



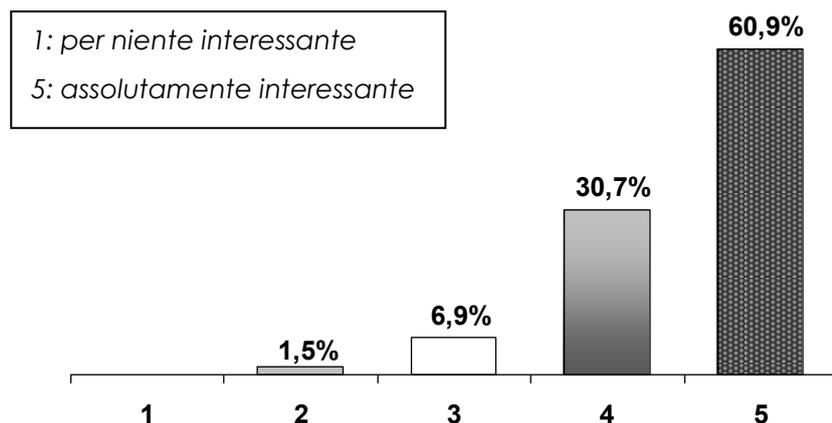
Dai dati raccolti attraverso la scheda di valutazione conclusiva, vediamo l’attestarsi della valutazione sui valori più alti (4 e 5), espressa nel grafico 3, che rivela un grado assai elevato di soddisfazione per il Progetto nel suo complesso, sia dal punto di vista organizzativo che scientifico.

Grafico 4: UTILITÀ DELL’INIZIATIVA



Appare importante anche la valutazione dell'utilità del "Progetto Scenari" percepita dagli studenti (grafico 4). Il 52,5% attribuisce il punteggio massimo (5). Tale dato risulta quanto mai significativo se rapportato alle valutazioni piuttosto basse che gli studenti, a livello nazionale, esprimono relativamente alle iniziative di orientamento delle diverse agenzie.

Grafico 5: INTERESSE PER IL COLLOQUIO CON LO PSICOLOGO-ORIENTATORE



L'interesse per il colloquio individuale con lo psicologo-orientatore (grafico 5) raggiunge il punteggio 5 per il 60,9% degli utenti, evidente espressione della necessità e dell'importanza di un counselling individualizzato, in cui è offerta l'opportunità per il giovane di confrontarsi con un esperto psicologo-orientatore. Ciò conferma l'efficacia di un intervento orientativo, quale quello dell'ESU, che risulta in linea con una tendenza portata avanti seppur parzialmente da alcuni istituti scolastici aderenti al progetto Almadiploma. Tuttavia, rimangono ancor poche a livello regionale e nazionale le iniziative di orientamento centrate su un counselling qualificato e calibrato sulle esigenze del singolo studente, all'interno dell'ambiente scolastico stesso, cioè della propria dimensione quotidiana di studio/vita.

Grafico 6: INTERESSE PER GLI ARGOMENTI TRATTATI DURANTE L'INCONTRO COLLETTIVO

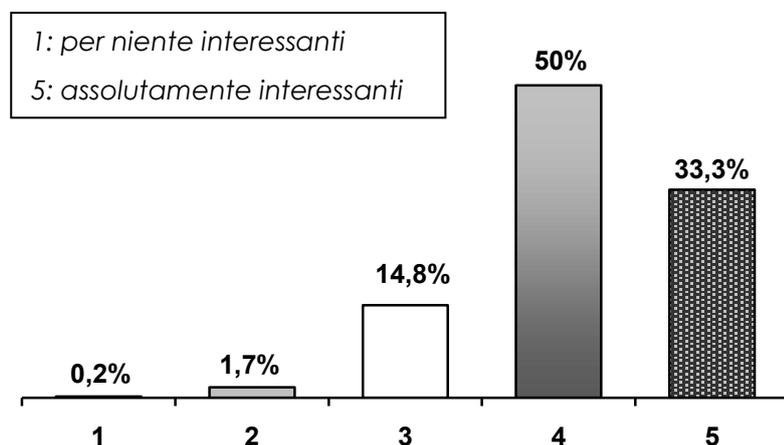
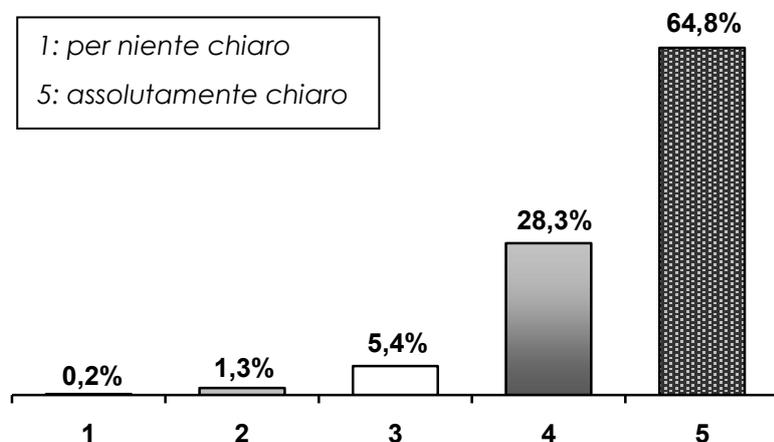


Grafico 7: CHIAREZZA ESPOSITIVA DEL RELATORE DURANTE L'INCONTRO COLLETTIVO



I grafici 6 e 7, pur rivelando valutazioni elevate, evidenziano da una parte la difficoltà di intervenire ad un livello collettivo in modo adeguato e coinvolgente per tutti, dall'altra la notevole professionalità degli orientatori/formatori dell'ESU, riconosciuta dal 64,8% degli studenti, che esprimono un elevato apprezzamento per la chiarezza espositiva dei relatori.

CONCLUSIONI

Come è possibile notare dai valori dei grafici sopra riportati, gli studenti esprimono un elevato grado di soddisfazione. Infatti, dei 5 punti a disposizione per esprimere la propria opinione, sono stati scelti soprattutto i valori 4 e 5. Ciò emerge in modo evidente nei grafici 5 e 7 che indicano, rispettivamente, come il colloquio con lo psicologo-orientatore sia risultato particolarmente interessante per lo studente e come sia stata apprezzata la chiarezza espositiva del relatore durante l'incontro collettivo, confermando ancora una volta negli anni il notevole interesse e apprezzamento degli studenti per il progetto dell'ESU di Venezia.

Dr.ssa Anna Tortorella
Ufficio Orientamento e Consulenza Psicologica
Sede Badoer, primo piano – San Polo 2479/a
ESU di Venezia
Giugno 2014